

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan antar dunia usaha yang semakin ketat. Begitu juga kesuksesan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan dari apa yang dijual, melainkan bagaimana cara suatu perusahaan tersebut untuk menjual barang atau jasa yang ditawarkan juga sangat penting. Terkadang pada proses-proses tersebut belum menjamin bahwa pelanggan akan kembali melakukan bisnis dengan perusahaan. Salah satu cara yang dapat digunakan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

ARSYAD Auto Service atau biasa disingkat ARD Auto Service merupakan salah satu dari delapan anak cabang BBC Motor Pekanbaru yang bergerak di bidang otomotif dalam usaha aksesoris dan *service* mobil. ARD Auto Service sendiri berdiri pada tahun 2010 yang didirikan oleh Bapak H. Ofratus dan terletak di jalan HR. Soebrantas No. 52 Panam, Pekanbaru. Jam operasi dibuka mulai pukul 08.00 sampai pukul 17.00 dan beroperasi setiap hari. ARD Auto Service melayani penggantian *spare parts*, *tune-up*, ganti oli, *service* besar, *over houl*, AC dan pemasangan aksesoris pada mobil. Dari hasil wawancara penulis dengan Ibu Susti Yanti pada bagian *customer service*, pelanggan yang melakukan *service* pada ARD Auto Service tiap bulannya mencapai 300-500 mobil.

Dari berbagai kegiatan pelayanan yang terjadi di ARD Auto Service terdapat beberapa kekurangan yang menghambat kegiatan operasional perusahaan diantaranya pelanggan yang ingin melakukan *service* mobil tidak di data terlebih dahulu sehingga menyebabkan tidak adanya data pelanggan yang tersimpan, karena penerimaan pelanggan hanya mengandalkan bukti transaksi berupa faktur *service* hal ini menyulitkan *customer service* apabila ada pelanggan yang sama datang kembali melakukan *service* mobil dan hal tersebut juga menjadikan format output tidak standar sehingga dapat mengakibatkan dokumen hilang. Kekurangan kedua yaitu pengecekan data stok *spare parts* yang masih menggunakan media buku besar untuk menyimpan dan mengecek jumlah stok *spare parts* yang masih tersedia,

sehingga tidak dapat dikontrol untuk melihat jumlah *spare parts* yang masih ada dan yang sudah habis, hal ini mengakibatkan lamanya proses pencarian *spare parts* yang dilakukan oleh mekanik, selain itu sulitnya menyesuaikan harga tiap *spare parts* dengan harga pasar juga menjadi kendala karena tidak ada histori harga masih-masih *spare parts*. Kekurangan selanjutnya dalam pelaporan data *spare parts*, pelaporan data *service* dan pelaporan data transaksi masih menggunakan buku besar sebagai media penyimpanannya yang menyebabkan timbulnya kesalahan dalam pelaporan serta terjadinya manipulasi data oleh karyawan. Permintaan dan kebutuhan pelanggan harus dilayani, tetapi bukan berarti pelanggan dapat sewenang-wenang, usaha memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat positif demi mempertahankan keberadaan pelanggan untuk tetap berjalannya suatu bisnis. Dan kekurangan yang terakhir tidak adanya sistem *booking service* mobil bagi pelanggan yang menyebabkan pelanggan tidak bisa mendapatkan waktu *service* yang diinginkan. Sistem yang berjalan dimana para pelanggan datang langsung ke bengkel ARD Auto Service untuk mendapatkan pelayanan *service* mobil. Masalah-masalah yang ada biasa terjadi dikarenakan pelanggan tidak bisa menentukan sendiri jadwal *service* yang diinginkan, sehingga pelanggan perlu menunggu berjam-jam dibengkel, karena hanya terdapat dua *service advisor* atau tempat *service* yang melayani pelanggan. Akibatnya, para pelanggan harus menunggu waktu yang cukup lama untuk menunggu antrian mendapatkan pelayanan *service* mobil. Sehingga dibutuhkan suatu teknologi yang dapat melakukan *booking service* mobil berbasis website pada ARD Auto Service.

Dimana didalam sistem ini nantinya pelanggan akan mendaftarkan identitas pelanggan dan identitas mobilnya untuk mendapatkan akun mengakses sistem. Lalu pelanggan dapat login ke sistem dan selanjutnya melihat jadwal *booking service* mobil. Setelah melihat jadwal, pelanggan akan melakukan *booking* dengan memasukkan identitas pelanggan, identitas mobil, lalu pilih *service*, pada pilih *service* ini terbagi tiga bagian *service* yaitu *service* kecil, *service* sedang dan *service* besar. Selanjutnya memasukan jam *booking service* yang diinginkan setelah melihat jadwal tadi, lalu kirim. Maka admin pada sistem pada bagian *costumer*

*service* ARD Auto Service akan mengkonfirmasi *booking* pelanggan. Pelanggan dapat datang pada waktu yang telah dipilih tadi tanpa harus menunggu antrian lagi.

Dari kekurangan-kekurangan diatas penulis merancang sistem informasi Pelayanan Pelanggan berbasis web dengan tujuan untuk membantu meningkatkan proses bisnis pada ARD Auto Service yang bergerak di bidang otomotif. Dengan sistem ini diharapkan meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, memudahkan *customer service* dalam melihat stok *spare parts* yang tersedia dan memudahkan pimpinan untuk melihat laporan transaksi harian, bulanan dan tahunan serta grafik penjualan. Dari permasalahan diatas penulis mengambil judul dalam penelitian ini adalah “**Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus: ARD Auto Service)**”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka dapat diambil sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana membangun sebuah sistem informasi pelayanan pelanggan berbasis web pada ARD Auto Service.

## 1.3. Batasan Masalah

Karena luasnya permasalahan penyusunan dalam laporan tugas akhir ini, maka penulis memberi batasan masalah sebagai berikut:

1. Mengelola data pelanggan, data stok *spare parts*, data *service*, data transaksi, jadwal *booking service* dan laporan.
2. Menggunakan metode *Object Oriented Analysis Design* (OOAD) dengan bahasa pemodelan *Unified Modeling Language* (UML) antara lain *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*.
3. Pembuatan sistem menggunakan *Bootstrap* dengan bahasa pemrograman PHP dan database menggunakan MySQL.
4. Desain *prototype* sistem menggunakan aplikasi *Balsamic Mockup* 3.0.
5. Pengujian sistem menggunakan *Black Box* dan *User Acceptance Testing* (UAT).
6. Aktor dari sistem meliputi pelanggan, *customer service* sebagai admin dan pimpinan.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memudahkan admin dalam mendata pelanggan.
2. Membantu admin dalam melihat dan mencari data *spare parts* yang diinginkan.
3. Mempermudah admin dalam pembuatan laporan, seperti laporan data pelanggan, laporan *spare parts*, laporan transaksi dan laporan *service*.
4. Membantu pelanggan dalam melakukan *booking service* mobil.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Dapat memberikan informasi berupa rangkuman data pelanggan mengenai pelanggan mana yang sering melakukan *service* di ARD Auto Service.
2. Dapat memberikan informasi yang tepat mengenai data *spare parts*.
3. Dapat mempermudah proses pengolahan data dan laporan.
4. Dapat menghemat waktu bagi pelanggan yang ingin melakukan *service*, karena pelanggan tidak perlu berlama-lama mengantri di ARD Auto Service.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terbagi dalam enam bab, sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan secara umum mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan mengenai teori-teori umum yang mendukung judul penelitian, teori-teori tentang masalah yang dibahas untuk digunakan sebagai landasan dalam melakukan penelitian.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan uraian langkah–langkah dalam melakukan penelitian, mulai dari identifikasi masalah, pengumpulan data penelitian sampai dengan pembuatan laporan.

### **BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN**

Berisikan tentang analisa sistem yang sedang berjalan dan analisa sistem usulan serta melakukan perancangan terhadap Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Web yang akan bangun.

### **BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai batasan implementasi, lingkungan implementasi dan hasil dari implementasi. Serta menjelaskan pengujian perangkat lunak dan hasil pengujian.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari Tugas Akhir yang dibuat dan menjelaskan saran-saran penulis kepada pembaca, agar Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Web yang dibangun ini dapat dikembangkan lagi.